



# **PELAYANAN PRIMA KAPAL TUNDA DI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG**

**SKRIPSI**

**untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

**Oleh:**

**KARTIKO CAHYO**

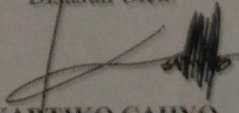
**52155563 N**

**PROGRAM STUDI NAUTIKA DIPLOMA IV  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN  
SEMARANG  
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PELAYANAN PRIMA KAPAL TUNDA DI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

Disusun Oleh:

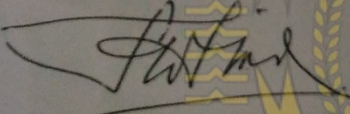
  
**KARTIKO CAHYO**  
NIT. 52155563, N

telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang, 27-01-2020

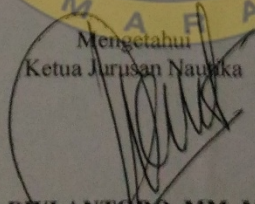
Dosen Pembimbing I  
Materi Skripsi

  
**Dr. Capt. SUWIYADI, M.Pd., M.Mar**  
Pembina Utama Muda, (IV/c)  
NIP. 19550419 198303 1 001

Dosen Pembimbing II  
Penulisan Skripsi

  
**SRI SUYANTI, S.S., M.Si**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19560822 197903 2 001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Nautika

  
**Capt. DWIANTORO, MM, M.Mar,**  
Penata (III/c)  
NIP. 19740614 199808 1 001



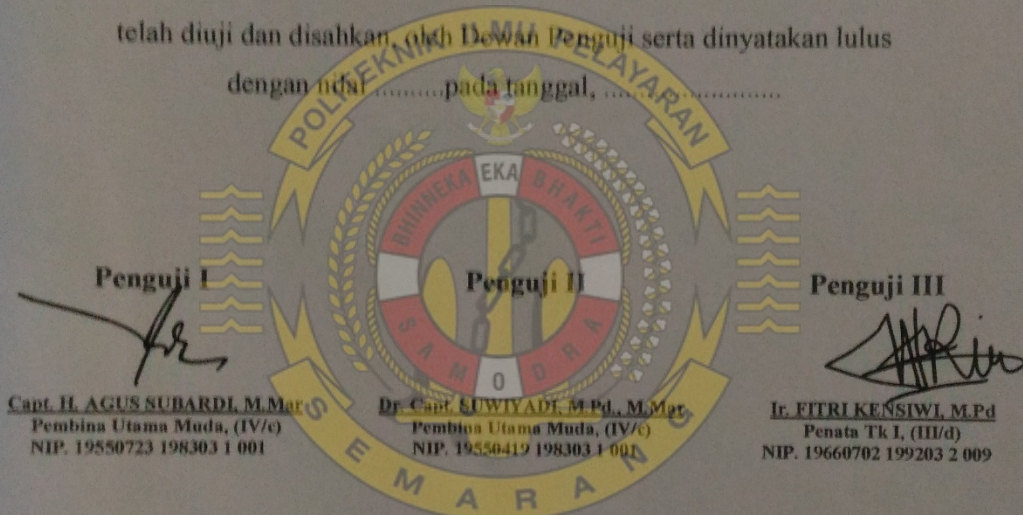
## HALAMAN PENGESAHAN

### PELAYANAN PRIMA KAPAL TUNDA DI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG

Disusun Oleh:

**KARTIKO CAHYO**  
NIT. 52155563, N

telah diuji dan disahkan oleh Dewan Penguji serta dinyatakan lulus  
dengan nilai ..... pada tanggal, .....



Dikukuhkan Oleh  
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Capt. MASHUDI ROFIK, M.Sc, M.Mar  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19670605 199808 1 001



## HALAMAN PERNYATAAN

g bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kartiko Cahyo

NIT : 52155563 N

Jurusan : NAUTIKA

nyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "Pelayanan Prima Kapal Tunda Di Terminal Peti Kemas Semarang" adalah benar hasil karya saya, bukan jiplakan skripsi dari orang lain dan saya bertanggung jawab kepada judul maupun isi skripsi ini. Jika terbukti merupakan jiplakan dari orang lain maka saya bersedia untuk membuat skripsi dengan judul baru dan atau menerima sanksi lain.

Semarang,

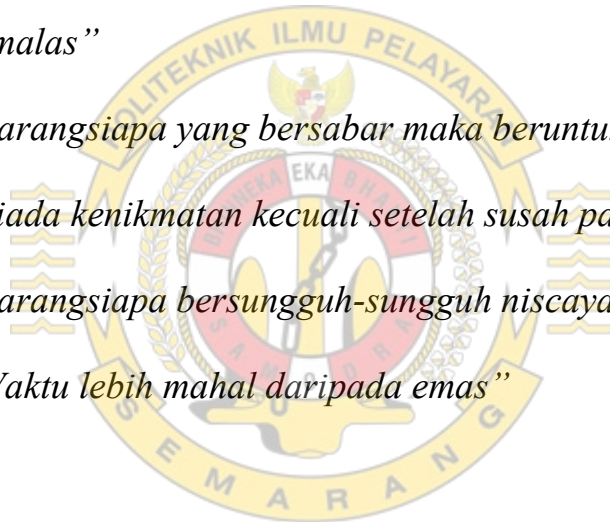
2020

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL  
60DD7AHF120171245  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Kartiko Cahyo  
NIT. 52155563 N

## MOTTO

1. *“Jangan merendahkan siapapun yang ada dibawahmu, karena siapapun memiliki kelebihan tersendiri”*
2. *“Bersungguh-sungguhlah, jangan malas, dan jangan menjadi orang yang lalai. Karena penyesalan hanya bagi pemalas”*
3. *“Barangsiapa yang bersabar maka beruntung”*
4. *“Tiada kenikmatan kecuali setelah susah payah”*
5. *“Barangsiapa bersungguh-sungguh niscaya akan berhasil”*
6. *“Waktu lebih mahal daripada emas”*



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, dan dengan segenap kerendahan hati karya ini saya persembahkan untuk yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta, Mukmin dan Palindawati, serta saudara - saudara saya tercinta, Kurniawan, Mas Firdaus, dan Tri Wulandari terima kasih atas doa restu, dukungan, kasih sayang dan kepercayaan yang kalian berikan.
2. Teman-temanku seperjuangan angkatan LII yang senantiasa saling memberikan semangat kebersamaannya.
3. Rekan dan junior saya dari Madura yang tinggal bersama di Mess K-Conk tercinta, terimakasih atas dukungannya.
4. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat menyelesaikan skripsi ini,
5. Para Pembaca yang budiman.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala syukur bagi Allah SWT karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Prima Kapal Tunda Terminal Di Peti Kemas Semarang”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program D.IV tahun ajaran 2019 - 2020 Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang, juga merupakan salah satu kewajiban bagi taruna yang akan lulus dengan mendapat gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel), minimal harus telah menyusun dan harus lulus ujian skripsi.

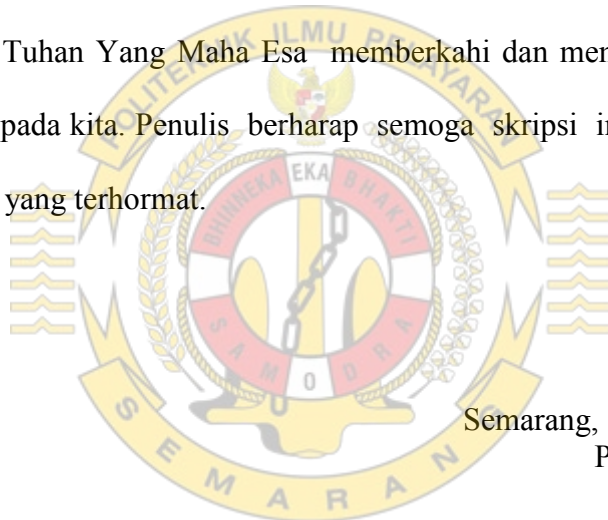
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan dan terimakasih kepada yang terhormat

1. Dr. Capt. Mashudi Rofik, M.Sc., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Capt. Dwi Antoro, MM, M.Mar, selaku Ketua Program Studi Nautika.
3. Dr. Capt. Suwiyadi, M.Pd., M.Mar., selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi.
4. Sri Suyanti, S.S., M.Si selaku Dosen Pembimbing Metode Penulisan Skripsi.
5. Capt. H. Agus Subardi, M. Mar selaku Dosen Penguji I dan Ir. Fitri Kensiwi, M.Pd selaku Dosen Penguji III ujian skripsi.



6. Para Dosen PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku Mukmin dan Palindawati dan saudaraku Kurniawan, Mas Firdaus, dan Tri Wulandari.
8. Rekan-rekan taruna PIP Semarang yang telah berjuang bersama-sama.
9. Semua pihak yang dalam membantu penulis dalam membuat penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkahi dan memberikan rahmat dan karunianya kepada kita. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang terhormat.



Semarang,  
Penulis

**Kartiko Cahyo**  
**NIT. 52155563 N**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.2. Kerangka Pikir Penelitian .....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian .....	26
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian .....	29
3.3. Sumber Data Penelitian.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Teknik Keabsahan Data .....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN MASALAH

4.1. Gambaran Umum Objek yang Diteliti .....	36
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.3. Pembahasan Masalah.....	54

### BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan .....	71
5.2. Saran .....	72

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## ABSTRAKSI

**Kartiko Cahyo**, 52155563, 2020, “Pelayanan Prima Kapal Tunda di Terminal Peti Kemas Semarang”, Progam Diploma IV, Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing 1 dan 2 : Dr. Capt. Suwiyadi, M.Pd., M.Mar. dan Sri Suyanti, S.S.,M.Si.

Untuk mendukung kelancaran transportasi angkutan laut dalam pelayanan kapal, maka dalam penulisan skripsi ini menguraikan tentang bagaimana, “Pelayanan Prima Kapal Tunda di Terminal Peti Kemas Semarang”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui jumlah kapal yang dilayani kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang, mengatasi kendala-kendala yang dijumpai dalam pelayanan kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang, dan melakukan upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang dijumpai kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis di dalam menyampaikan masalah adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menguraikan objek yang diteliti. Berdasarkan cara memperolehnya, data yang diperoleh selama penelitian sebagai pendukung tersusunnya penulisan skripsi ini adalah menggunakan data primer dan sekunder.

Hasil penelitian di Terminal Peti Kemas Semarang: (1) Prosedur permintaan kapal tunda, persiapan agen dalam Permohonan Pelayanan Jasa Kapal (PPJK), persiapan pihak kapal, penerbitan *pilot order* (2) Jumlah kapal yang dilayani oleh Pelindo III, berbagai jenis kapal yang masuk atau keluar ataupun sandar di Tanjung Emas (3) Berbagai faktor kendala external dan internal dalam pelayanan kapal tunda (4) Berbagai upaya peringatan batas kecepatan angin, melaksanakan pergantian dalam keluar masuk alur pelabuhan, menjaga alat proses penyandaran kapal, melakukan persiapan pada kapal yang akan berolah gerak sandar di pelabuhan.

Berdasarkan hasil penelitian ini simpulan pada pelayanan kapal tunda, yaitu: (a) Melaksanakan permintaan penundaan sesuai prosedur (b) Banyaknya jumlah kapal yang dilayani oleh kapal tunda pada bulan Desember tahun 2019 sebanyak 76 kapal. (c) Kendala kendala yang terjadi adalah kecepatan angin, lebar alur yang sempit dan sering dijumpai kendala mesin kapal. (d) dari berbagai kendala tersebut dapat diatasi dengan pengawasan pada alur, komunikasi dengan baik dan pelaksanaan penundaan dibantu dengan kapal tunda dan pandu.

**Kata kunci** : Kapal Tunda, Terminal Peti Kemas Semarang.



## ABSTRACTION

**Kartiko Cahyo**, 2020, "Excellence Service of Tugboat in Container Terminal of Semarang ", Diploma IV Program, Nautica, Merchant Marine Polytechnic of Semarang, 1<sup>st</sup> Advisor : Dr. Capt. Suwiyadi, M.Pd., M.Mar. and 2<sup>nd</sup> Advisor : Sri Suyanti, S.S.,M.Si.

To carrying the good of shipping of sea transportation in ship serving so for this my thesis describe about how "Excellence Service of Tugboat in Container Terminal of Semarang ". The purpose of the research for knowing the number of vessel is served by tugboat in Container Terminal of Semarang, and do action at problem solving in every obstacle in serving of tugboat of Container Terminal in Semarang

The research method used by the author in solving problems is descriptive qualitative to describe and describe the object being discussed. Based on how it was obtained, the data obtained during the study as a support for the preparation of this research proposal using primary and secondary data.

The research results in the Container Terminal of Semarang : (1) The procedure of request tugboat, preparation the agent in the Requesting Service Ship (PPJK), the preparation of the ship, the issued of pilot order, (2) The number of vessel serviced by Pelindo III, The kind of ship which in or out also bert in Tanjung Emas (3) The obstacle factors extenal or internal in tugboat service (4) The action warning limit speed of wind, do change in or out of narrow channel, keep berthing equipment, preparation for vessel will manouvering berth in harbour.

According to this research, conclusion in tugboat service are (a) Do request of towing as procedure (b) The number of ship served by tugboat on December 2019 are 76 ships. c) The obstacles which happen in serving tugboat are the wind speed, the narrow channel and also often meet the trouble engine of the vessel. d) From those obstacles can be solving with the supervising to the channel the good communication and the implementation of towing helped with tugboat and the pilot.

**Keywords** : Tugboat, Container Terminal of Semarang.

## DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel Data Pelayanan Kapal Tunda Pada Bulan Desember Tahun 2019...	57
2. Tabel 4.1 Kuesioner Pelayanan Prima Petugas Pandu.....	54
3. Tabel 4.2 Data Penyebaran Kuesioner .....	56
4. Tabel 4.3 Data Pelayanan Petugas Pandu Pada Bulan Desember Tahun 2019 di TPKS.....	65



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	23
2. Gambar 4.1 Foto udara Terminal Petikemas Semarang.....	38
3. Gambar 4.2 Kantor Kepanduan Semarang.....	39
4. Gambar 4.3 Alur Permintaan Jasa Petugas Pandu di Tanjung Emas Semarang.....	46
5. Gambar 4.4 Contoh formulir pertukaran informasi dari Nahkoda ke Petugas Pandu.....	50
6. Gambar 4.5 Contoh formulir pertukaran informasi dari Petugas Pandu ke Nahkoda .....	51
7. Gambar 4.6 TB Anoman IV, Kapal Tunda Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.....	52
8. Gambar 4.10 Pengembangan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT PERIJINAN UNTUK MELAKSANAKAN  
PENELITIAN DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)

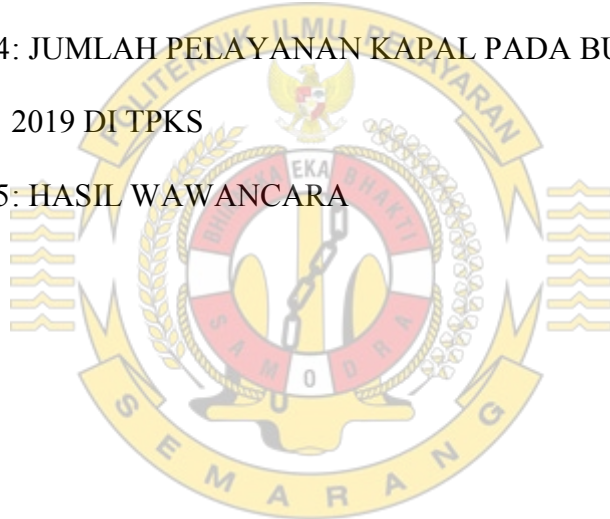
III

LAMPIRAN 2: HASIL KUESIONER PELAYANAN PRIMA PETUGAS  
PANDU

LAMPIRAN 3: ALUR PELAYANAN KAPAL

LAMPIRAN 4: JUMLAH PELAYANAN KAPAL PADA BULAN DESEMBER  
2019 DI TPKS

LAMPIRAN 5: HASIL WAWANCARA



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan adalah tempat untuk melaksanakan kegiatan pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lainnya yang diangkut melalui jalur transportasi laut, dimana prosesnya berawal di pelabuhan muat dan berakhir di pelabuhan tujuan. Secara umum fungsi Pelabuhan dapat disebutkan sebagai tempat pertemuan (*interface*), pintu gerbang (*gate way*), entitas industri (*industry entity*) dan tempat bertemunya berbagai bentuk moda transportasi. Pelabuhan laut merupakan salah satu faktor pendukung berkembangnya suatu daerah yang secara langsung juga akan berdampak kepada berkembangnya kegiatan perekonomian daerah/wilayah setempat.

Manajemen transportasi pada sebuah pelabuhan berhubungan erat dengan manajemen sistem parkir (kapal, *container*, dan kendaraan), manajemen waktu tunggu kapal, manajemen barang, faktor penyebab buruknya kinerja pelabuhan, manajemen terminal dan loading barang, dan manajemen storage operation. Pelayanan pelabuhan juga sangat dipengaruhi oleh beberapa hal tersebut, sehingga apabila pelayanan pelabuhan kurang baik maka hal yang sering kali terjadi adalah adanya antrean kendaraan di pelabuhan. Oleh karena itu manajemen transportasi yang baik sangat diperlukan oleh sebuah pelabuhan.

Manajemen transportasi pada sebuah pelabuhan terdiri dari beberapa sistem manajemen atau kegiatan yang saling berhubungan, yaitu mulai dari manajemen penambatan kapal hingga manajemen barang-barang di pelabuhan. Manajemen sistem parkir di pelabuhan yang meliputi jasa pemanduan perlu diatur dengan baik karena hal tersebut berpengaruh pada kelancaran proses penambatan sebuah kapal. Hal tersebut kemudian akan mempengaruhi *waiting time* atau waktu yang dibutuhkan kapal untuk menunggu agar kapal tersebut dapat melakukan proses penambatan. Setelah kapal selesai melakukan proses penambatan, maka sistem manajemen yang selanjutnya bekerja adalah sistem manajemen barang-barang, dimana seluruh proses pengaturan barang mulai dari proses bongkar hingga proses pemuatan kembali.

Mengingat komoditas ekspor dan impor serta distribusi barang dalam negeri maupun luar negeri sebagian besar melalui sistem transportasi laut, maka dibutuhkan suatu pelayanan pelabuhan yang baik sebagai penunjang kelancaran kegiatan bongkar muat. Untuk mewujudkan kecepatan dan ketepatan waktu kegiatan bongkar muat di pelabuhan adalah dengan peningkatan pelayanan kapal dan barang guna menciptakan produktivitas pelabuhan yang optimal.

Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran penting dalam system angkutan laut. Hal ini mengingat kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkutan lainnya. Dengan demikian untuk muatan dalam jumlah besar, angkutan kapal akan lebih efisien, tenaga kerja lebih



sedikit dan biaya murah. Selain untuk angkutan barang antar pulau atau negara, kapal merupakan sarana yang paling sesuai.

Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya. Semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut. Perkembangan perdagangan juga mempengaruhi jenis kapal dan lalu lintas kapal yang melewati pelabuhan tersebut, hal ini menuntut pelabuhan dalam meningkatkan kualitas peran dan fungsinya sebagai *terminal point* bagi barang dan kapal. Karena semakin meningkatnya tuntutan pelanggan sehingga peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan dapat mengimbangi laju pertumbuhan kegiatan ekonomi dan perdagangan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, setiap negara berusaha membangun dan mengembangkan pelabuhannya sesuai dengan tingkat keramaian dan jenis perdagangan yang ditampung oleh pelabuhan tersebut. Dengan demikian, perkembangan pelabuhan akan selalu seiring dengan perkembangan ekonomi negara. Dengan kegiatan serta aktivitas pelabuhan yang sangat kompleks sehingga perlu adanya pembagian tugas secara seimbang sesuai kebutuhan baik kuantitas maupun kualitas sumber daya manusianya. Hal tersebut sebagai pendukung kelancaran operasional yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan. Karena pentingnya operasional pelabuhan agar tidak terjadi kemacetan mengingat dampak keterlambatan operasional sangat berpengaruh pada ekonomi di suatu daerah. Pelabuhan Tanjung Emas berperan penting untuk melayani kegiatan pelayaran di Jawa Tengah dan seluruh wilayah di Indonesia. Sebagai perantara

perdagangan antar pulau, bahkan antar negara, Pelabuhan Tanjung Emas sudah siap menghadapi persaingan di dunia global.

Dengan meningkatnya arus kedatangan kapal dan arus barang serta bongkar muat, semua pihak yang terkait di bidang pelayaran akan semakin meningkatkan kualitas kerjanya demi terciptanya kelancaran segala aktivitas yang ada di pelabuhan. Salah satu pihak yang terkait dalam aktivitas bongkar muat di pelabuhan adalah poses pemanduan kapal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal (Bab I Pasal 1) Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Menyatakan bahwa Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran, dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Pelayanan kapal mencakup mulai dari kapal sebelum memasuki alur hingga tambat di dermaga sampai dengan kapal keluar meninggalkan alur. Pelayanan kapal akan mengacu kepada aturan yang telah disepakati dan kebutuhan pengguna jasa, pengguna jasa dapat menyesuaikan pelayanan yang dibutuhkan. Dari sinilah dapat di lihat seberapa pentingnya peranan pandu dalam menjaga kelancaran dan keselamatan saat kapal memasuki atau keluar di suatu kawasan pelabuhan. Operasional pemanduan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang telah memberikan kontribusi dalam keselamatan pelayaran. Berbagai kegiatan ditangani dalam proses kegiatannya dalam melayani kapal yang melakukan pelayaran domestik dan internasional, serta kapal milik negara. Dengan

meningkatkan jumlah kapal yang berkunjung di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, diharapkan seorang pilot mampu menjadikan pelayanan pemanduan yang lebih memuaskan dan sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa. Berbagai upaya telah dilakukan, salah satunya dengan memberikan latihan dan ketrampilan yang matang. Peranan dan tugas pandu dalam menjaga alur pelayaran suatu pelabuhan tetap aman dan lancar sesuai dengan harapan para pengguna jasa pelabuhan. Maka dari itulah, pada skripsi ini penulis memberikan judul : **“Pelayanan Prima Kapal Tunda di Terminal Peti Kemas Semarang.”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada masalah yang dihadapi pada saat pelaksanaan pemanduan di atas kapal sangatlah luas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang?
- 1.2.2 Seberapa banyak pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang?
- 1.2.3 Kendala-kendala apakah yang dijumpai pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang?
- 1.2.4 Upaya apa sajakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dijumpai dalam pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari judul penelitian tersebut yaitu tentang pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti kemas Semarang bertujuan sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui jumlah kapal yang dilayani kapal tunda di Termial Peti Kemas Semarang.
- 1.3.3 Untuk mengetahui kendala-kendala yang dijumpai dalam pelayanan kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang.
- 1.3.4 Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang dijumpai kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian yang dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia III (persero) Terminal Peti Kemas Semarang ini akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Teoritis**

- 1.4.1.1 Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca tentang pelayanan kapal tunda khususnya kepanduan di Terminal Peti kemas Semarang serta diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat berguna agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

1.4.1.2 Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.

1.4.1.3 Menambah pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang bagi civitas akademika di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

1.4.1.4 Dapat digunakan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

#### 1.4.2 Praktis

1.4.2.1 Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait di Terminal Peti Kemas Semarang agar dapat lebih meningkatkan tenaga kerja kapal tunda yang lebih mandiri dan profesional guna memperlancar kegiatan pemanduan di Terminal Peti Kemas Semarang.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dan mendapatkan pandangan yang lebih jelas mengenai pokok pembahasan dan permasalahan yang dihadapi, peneliti membuat sistematika penulisan yang dijabarkan sebagai berikut:

#### BAB 1. PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat

penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang berisi tentang kondisi kondisi nyata dan uraian pokok-pokok pikiran yang menjadi alasan pemilihan judul. Perumusan masalah merupakan uraian tentang masalah yang akan diteliti dan bersifat factual (bukan fiktif). Tujuan penelitian adalah tujuan spesifik yang akan dicapai melalui kegiatan penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian berisi uraian tentang manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian. Sistematika penulisan berisi susunan bagian penelitian, dimana bagian yang satu dengan bagian yang lain saling berkaitan.

## BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dibuat antara lain daftar pustaka yang memuat keterangan dari buku atau referensi yang mendukung penelitian. Bab ini juga memuat kerangka pikir penelitian yang menjadi pedoman dalam proses berjalannya penelitian.

## BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang dipergunakan peneliti, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisa data. Waktu dan tempat penelitian menerangkan lokasi (nama dan alamat perusahaan) dimana penelitian dilakukan serta kapan penelitian dilakukan. Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam

teknik analisis data disebutkan mengenai alat dan cara analisis data yang digunakan. Pemilihan alat dan cara analisis data harus konsisten dengan penelitian/dapat mencapai tujuan.

#### BAB IV. ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penelitian menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan atas penelitian pada PT. PELINDO III. Bab ini membahas gambaran umum perusahaan, analisa masalah dan pembahasan masalah. Dengan pembahasan ini, maka permasalahan akan terpecahkan dan dapat diambil kesimpulan.

#### BAB V. PENUTUP

Bagian penutup dari penulisan penelitian ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban masalah dari penelitian yang telah dibuat. Pemaparan kesimpulan dijelaskan dengan jelas dan singkat. Dalam bab ini penulis juga akan memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau *excellence service* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/pelanggan. Di dunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penyedia jasa harus memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Menurut Suwithi (1999;4) dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Prima (*Costumer Care*), pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan.

Secara sederhana, pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.



Menurut Barata (2003;30) dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Pelayanan Prima, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan oranglain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Maddy (2009:8) dalam bukunya yang berjudul Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Beberapa anggapan tentang definisi *Excellence Service*, seperti layanan yang sangat memahami kebutuhan customer, atau layanan yang menitik beratkan pada segi menepati janji terhadap customer. Ada juga yang berpendapat *Excellence Service* mengandung arti memberikan kepuasan yang lebih dari pada yang diharapkan oleh customer, sehingga dapat menenangkan hatinya. Ada juga yang memandang dari sisi *emotional* seperti ketika customer merasa sangat diperhatikan oleh pemberi jasa, misalnya dengan menyebutkan salah satu kesukaan atau hobi yang akan sangat berkesan bagi seseorang.

Menurut Anorogo (1993;107) dalam bukunya yang berjudul Psikologi dalam Perusahaan, pelayanan prima (*service excellence*)

dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan dengan memberi perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, kuantitas, biaya, proses dan kepuasan. Seperti contoh ketika anda berharap mendapatkan uang sebesar Rp. 100.000,- tetapi ternyata anda mendapatkan Rp. 200.000,- dengan demikian anda akan merasa puas.

Pengertian layanan prima diatas diungkapkan oleh berbagai pelaku bisnis dibidang yang berlainan. Namun demikian, dalam suatu definisi pelayanan prima, paling tidak kesamaannya terletak pada tujuan layanan, yaitu memuaskan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para pengguna jasa, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Untuk para penyedia jasa, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, agar eksistensinya akan diakui. Jika penyedia jasa tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tertentu maka pelanggan akan berpaling kepada penyedia jasa lain. Oleh karena itu, beberapa penyedia jasa melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Disiplin dalam bekerjapun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

#### 2.1.2. kapal Tunda

Kapal tunda merupakan jenis kapal khusus yang digunakan untuk menarik atau mendorong kapal di pelabuhan, laut lepas atau

melalui sungai. Kapal ini digunakan pula untuk menarik tongkang, kapal rusak dan peralatan lainnya dan memiliki tenaga yang besar bila dibandingkan dengan ukurannya. Bangunan kapal tunda hampir sama dengan bangunan kapal barang. Hanya saja tidak dilengkapi dengan palka barang besar, sehingga ukurannya lebih kecil untuk tenaga penggerak yang sama. Karena kapal tunda dirancang untuk dapat melakukan bermacam pekerjaan seperti menarik, menunda, menggandeng dan menambatkan kapal – kapal dan alat apung lainnya yang mempunyai bobot yang jauh lebih besar. Begitupula dengan konstruksinya dirancang lebih kuat untuk menahan getaran, pada kapal tunda dilengkapi dengan peralatan tarik seperti *towing hook*, *stabilizher*, *gilding ring*, *towing beam*, dan juga derek tambang tarik pada geladak tengah kapal. Tenaga penggerak kapal tunda ini biasanya didasarkan pada permintaan pemilik yang umumnya bervariasi antara 300 – 1500 *horsepower* dengan kecepatan kurang dari 14 knot. Hampir semua sistem propulsinya memakai satu atau dua baling – baling dengan tenaga penggerak berupa motor diesel yang dapat dikendalikan langsung, baik untuk tenaga kecil maupun tenaga besar.

Menurut Tasrun Sjahrin dalam bukunya yang berjudul Definisi Kapal Tunda (2000:166), sesuai dengan daerah pelayarannya kapal tunda dapat digolongkan menjadi :

2.1.2.1 Kapal tunda pelayaran besar (*Ocean Going Tug*), merupakan salah satu jenis kapal tunda yang daerah pelayarannya di laut

luar dan kapal ini biasanya digunakan sebagai penyuplai bahan bakar dari hasil kilang minyak (*Anchor Handling Supply Vessel*).

2.1.2.2 Kapal tunda pelayaran pantai (*Coastwise and Estuary Tug*) merupakan jenis kapal tunda yang daerah pelayarannya hanya disekitar perairan pantai.

2.1.2.3 Kapal tunda pelabuhan dan pengerukan (*Estuary and Harbour*) merupakan salah satu jenis kapal tunda yang digunakan untuk menarik atau mendorong kapal yang ada di pelabuhan dan juga berfungsi sebagai penarik kapal keruk.

2.1.2.4 Kapal tunda perairan dangkal (*Shallow Draught Pusher Tug*) merupakan jenis kapal tunda yang memiliki sarat rendah.

2.1.2.5 Kapal tunda sungai dan dok (*River and Dock Tug*) merupakan jenis kapal tunda yang memiliki kemampuan tarik kurang dari 3 *knot* dan hanya menunda kapal disekitar area sungai.

Syarat-syarat yang harus dimiliki kapal tunda untuk beroperasi, meliputi

2.1.3.1 Sistem pendorong / *Propulsion System*

2.1.3.2 Sistem Transmisi / *Power Transmission*

2.1.3.3 Alat – alat tunda

2.1.3.4 Rancangan baling – baling dan kemudi kapal tunda

2.1.3.5 Tenaga di anjungan kapal tunda

Fungsi kapal tunda dalam jasa penundaan kapal, meliputi:

2.3.4.1 Kapal tunda efektif

2.3.4.2 Kapal tunda kawal

2.3.4.3 Kapal tunda jaga

2.3.4.4 Kapal tunda tarik

Persyaratan-persyaratan tindakan keselamatan di kapal tunda yaitu:

2.1.4.1 Diatas kapal Tunda dilarang merokok

2.1.4.2 Dapur harus *eksplosiveproof type*

2.1.4.3 Lampu-lampu darat harus *eksplosiveproof*

2.1.4.4 Lampu-lampu tangan harus dilepas

2.1.4.5 *Radio, radar*, dan alat elektronik lainnya harus *eksplosiveproof*

2.1.4.6 *Hand torch* harus digaransi

2.1.4.7 *VHF-UHF transceiver approved type*

2.1.4.8 Pintu-pintu luar dan jendela harus tipe kedap

2.1.4.9 Isap udara untuk *AC* harus bebas dari gas

2.1.4.10 *AC* harus *eksplosiveproof type*

Adapun kapal tunda sebagai kapal penunjang, yaitu:

Dikatakan sebagai kapal penunjang karena kapal tunda juga bisa berfungsi sebagai :

2.1.5.1 Kapal pengawal

2.1.5.2 Kapal *Salvage*

2.1.5.3 Kapal pemadam kebakaran

2.1.5.4 Pembersih tumpahan minyak

Persyaratan dari alat keselamatan di kapal tunda antara lain:



2.1.6.1 *Life jacket*/pelampung sesuai yang telah dipersyaratkan.

2.1.6.2 *Radio handy talky channel* 12, 14, 16 yang mempunyai daya jangkau minimal 5 mil.

2.1.6.3 *Flashing light* /lampu sorot.

2.1.6.4 Peralatan komunikasi *VHF*

Sebagai alat komunikasi perorangan yang harus dimiliki oleh masing- masing nahkoda kapal tunda dengan minimal daya jangkau 25 mil.

2.1.6.5 Stasiun/kantor pandu

### 2.1.3. Penundaan

Menurut Martopo (2004:6) dalam bukunya yang berjudul Tata Cara Pemanduan Kapal, Penundaan kapal adalah bagian dari pemanduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak, untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, *jetty*, *trestle*, *pier*, pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya dengan menggunakan kapal tunda.

Menurut Effendy Abdullah (2011:7) dalam bukunya yang berjudul Brief History Pemanduan Kapal di Indonesia, penundaan (*towage*) adalah berfungsi sebagai alat bantu penundaan untuk melaksanakan tugas menarik, mendorong atau menggandeng kapal yang sedang dipandu. . Sedangkan, kapal tunda digunakan untuk mmbantu olah gerak kapal-kapal yang dilayani. Fungsi kapal tunda

adalah untuk mendorong (*to push*) menarik (*to tow*), dan menggandeng (*to tug*).

Dasar hukum dari penundaan di atas kapal yaitu:

Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2002.

Tentang Penyelenggaraan Penundaan Bab 4 Pasal 7:

2.4.1.2.1 Setiap kapal berukuran *tonnage* kotor GT 500 atau lebih yang berlayar di perairan wajib pandu, wajib menggunakan pelayanan jasa pandu,

2.4.1.2.2 Pelaksanaan jasa pemanduan sebagaimana dimaksudkan dalam ayat (i) dilaksanakan oleh petugas pandu yang telah memenuhi persyaratan

2.4.1.2.3 Atas pertimbangan keselamatan pelayaran dari pengawas pemanduan dan atas permintaan dari nakhoda, kapal berukuran *tonnage* kotor GT 500 atau lebih yang berlayar di perairan wajib pandu diberikan pelayanan jasa pemanduan.

Dari beberapa pengertian-pengertian penundaan di atas, peneliti dapat menyimpulkan sementara bahwa penundaan adalah kegiatan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak, untuk sandar atau untuk melepas dari dermaga.

#### 2.1.4. Terminal Peti Kemas Semarang

Menurut Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) nomor 52 tahun 1987, Terminal peti kemas adalah tempat tertentu di

daratan dengan batas-batas yang jelas, dilengkapi dengan prasarana dan sarana angkutan barang untuk tujuan ekspor dan impor dengan cara pengemasan khusus, sehingga dapat berfungsi sebagai pelabuhan. Dalam ketentuan Pasal 1 Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III nomor HK.56/2/25/P.I.III-2000, yang dimaksud dengan terminal peti kemas adalah suatu terminal yang dilengkapi sekurang-kurangnya dengan fasilitas berupa tambatan, dermaga, lapangan penumpukan *container yard*, serta peralatan yang layak untuk menangani kegiatan bongkar atau muat peti kemas.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III nomor: Kep.46/PP.1.08/P.III, tanggal 29 Juni 2001, tentang pembentukan Terminal Peti Kemas Semarang sehingga urusan penambatan kapal sepenuhnya dilakukan sendiri oleh manajemen Teriminal Peti Kemas Semarang. Terminal Peti Kemas Semarang merupakan salah satu pelabuhan yang ada di lingkungan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III yang menjadi salah satu pintu gerbang keluar masuk kapal dan barang baik domestik maupun internasional dan tergolong pelabuhan kelas I yang telah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang diperlukan bagi kapal yang memasuki Terminal Peti Kemas Semarang untuk melakukan kegiatan bongkar muat. Berdasarkan letak geografisnya Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) berada diantara Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta dan Pelabuhan Tanjung Perak Jawa Timur. Di dalam Terminal Peti Kemas

Semarang terdapat beberapa fasilitas yang menunjang kegiatan operasional yang meliputi:

#### 2.1.4.1 *Container Yard*

*Container yard* merupakan kawasan di Terminal Peti Kemas Semarang yang digunakan untuk menimbun dan menyusun (*stacking*) container FCL (*Full Container Load*) sebelum dimuat ke kapal atau container yang telah dibongkar dari kapal dan akan diambil oleh penerima.

#### 2.1.4.2 *CFS (Container Freight Station)*

*Container freight station* adalah kawasan di Terminal Peti Kemas Semarang yang digunakan untuk menimbun container LCL (*Less than Container Load*), melaksanakan *stuffing* ke dalam *container* atau di *unstuffing* dari *container*.

#### 2.1.4.3 *Berth apron* (Dermaga)

*Berth apron* atau biasa disebut dermaga adalah suatu bangunan di Terminal Peti Kemas Semarang yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang akan melakukan bongkar muat *container* dari atau ke kapal.

#### 2.1.4.4 *Control Tower*

*Control tower* adalah suatu bangunan sebagai pemantau atau pengendali seluruh kegiatan di terminal peti kemas.

#### 2.1.4.5 *Administrative Office* (kantor administrasi).

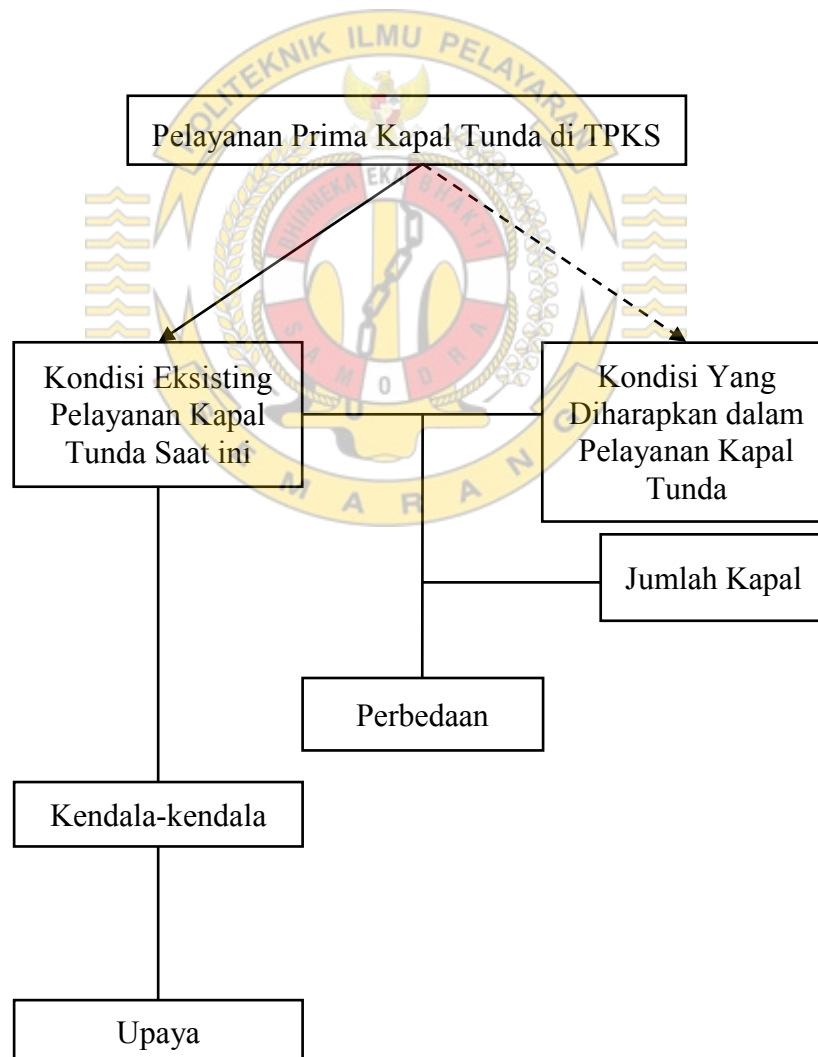
2.1.4.6 Pemanduan (*pilot service*), kapal tunda (*tug boat*), kapal (*mooring boat*).

#### 2.1.4.7 *Maintenance Workshop*

*Maintenance workshop* yaitu bengkel yang digunakan untuk perawatan alat-alat bongkar muat.

## 2.2 Kerangka Berfikir

Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka dibuat kerangka berfikir dalam bentuk bagan sederhana sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1.Simpulan

Berdasarkan analisa dan permasalahan serta pembahasan yang telah peneliti uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam pelayanan prima kapal tunda di Terminal Peti Kemas Semarang, peneliti memberikan kesimpulan antara lain sebagai berikut:

Sebelum melakukan tugas penundaan, terlebih PT. Pelabuhan Indonesia (persero) III akan menerima permintaan jasa penundaan dari agen yang selanjutnya kantor pandu akan menerima pilot order sesuai dengan permintaan dari agen tersebut. Jumlah kapal yang telah mendapatkan pelayanan kapal tunda di TPKS selama kurun waktu 1 bulan (Desember) tahun 2019 sebagai berikut: Kapal domestic sebanyak 30 kapal, Kapal Internasional sebanyak 46 kapal, Jumlah total 76 kapal.

Kendala yang sering dijumpai dalam pelayanan prima kapal tunda di TPKS, yaitu batas kecepatan angin terhadap pemanduan kapal yang akan berolah gerak memasuki (*in*), keluar (*out*) ataupun perpindahan (*shifting*) sebesar 20 *knots*.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pergerakan kapal didalam kolam / *break water* dinilai terlalu sempit untuk melakukan pergerakan kapal secara bersamaan.

Kendala *trouble engine* juga dapat menjadi penghambat dalam hal penundaan. Selain itu, mesin bantu seperti kemampuan winch kapal sangat mempengaruhi terhadap efektif dan efisiensi dalam proses penyandaran kapal setelah *mooring line* kapal terpasang di dermaga.

## 5.2.Saran

Sebaiknya PT. Pelabuhan Indonesia (persero) III melakukan *controlling* dan evaluasi secara rutin mengenai pelaksanaan pemanduan dan penundaan yang berada di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang untuk menjaga konsistensi pelayanan pemanduan dan penundaan kapal berjalan lancar dan aman.

PT. Pelabuhan Indonesia (persero) III selaku pihak pemberi jasa yang melaksanakan pelayanan kapal sebaiknya melakukan koordinasi yang baik dengan semua sektor yang terlibat dalam kegiatan pemanduan dan penundaan kapal, sehingga semua kegiatan berjalan dengan baik tanpa ada pihak yang dirugikan.

Pentingnya perawatan terhadap alat-alat penunjang dalam kegiatan penundaan kapal. Agar proses penundaan dapat berjalan baik dan aman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Effendy. 2011. *Brief History Pemanduan Kapal di Indonesia*, Central Press, Jakarta.
- Afifuddin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Bintoro, Daryanto. 2014. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Gava Media, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2005. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hidayat, Sedarmayanti, 2002, *Metode Penelitian*, Jakarta.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*,. Chama Digit. Jakarta
- Martopo, Arso. 2004. *Tata Cara Pemanduan Kapal*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang.
- Meleong. 2017. *Metodologi Kualitatif dan Kuantitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, Moh. 2015. *Metodelogi Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nana, Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan. Bandung*. Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Narimawati, Umi. 2010. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal, Nomor 57 Tahun 2015.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Nomor PM 57 Tahun 2015 Bab 7 Pasal 40*

*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Nomor PM 57 Tahun 2015 Bab 6 Pasal 38*

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Angkutan di Perairan, Nomor 82 Tahun 1999.*

*Referensi Kepelabuhanan Seri 1 Pelayaran dan Perkapalan Tahun 2000*

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

*Surat Keputusan Direksi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III, Nomor: Kep.46/PP.1.08/P.III, tanggal 29 Juni 2001, tentang pembentukan Terminal Peti Kemas Semarang.*

*Surat Keputusan Direksi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III, Nomor: HK.56/2/25/P.I.III-2000, tanggal 29 Juni 2001, tentang pembentukan Terminal Peti Kemas Semarang.*

*Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III Pasal 1 nomor HK.56/2/25/P.I.III-2000.*

*Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2002. Tentang Penyelenggaraan Penundaan Bab 4 Pasal .*

*Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) nomor 52 tahun 1998.*

*Surat Keputusan Direksi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III nomor: Kep.46/PP.1.08/P.III, tanggal 29 Juni 2001, tentang pembentukan Terminal Peti Kemas Semarang.*

*Surat Keputusan Menteri Perhubungan No : KP.286 Tahun 2003.*

*Surat Keputusan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Pemanduan, Nomor 24 Tahun 2002.*

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*. Jakarta. Salemba Empat

Subagyo 2010, *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, UNS, Surakarta.

Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi Mix Methods*. Bandung
- Tasrun, Sjahrin. 2000. *Definisi Kapal Tunda*
- Tohirin. 2013. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi) Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia tentang Pelayaran, UU Nomor 17 Tahun 2008.*

<http://www.pelindo.co.id>

<http://ayudewiazizatunn.blogspot.com/2015/05/teknik-keabsahan-data.html?m=1>







**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN**  
**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

JALAN SINGOSARI 2A  
 SEMARANG  
 KODE POS 50242

TELP. (62) 024 - 8311527  
 (62) 024 - 8311528

Home Page : [www.pip-semarang.ac.id](http://www.pip-semarang.ac.id)  
 E-mail : [info@pip-semarang.ac.id](mailto:info@pip-semarang.ac.id)  
 Fax : (62) 024 - 8311529

Nomor : *um. 209/42/13/PIP. 8mg-19* Semarang, November 2019  
 Klasifikasi :  
 Lampiran : 1 ( satu ) lembar  
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

K e p a d a  
 Yth. Manager Regional Pelayanan  
 Kapal Pelindo III  
 di

SEMARANG

1. Dengan Hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa untuk memenuhi program kelulusan dari peserta diklat di Politeknik Ilmu Pelayaran ( PIP ) Semarang harus melaksanakan penelitian di Industri selama waktu tertentu dan menuliskan karya ilmiahnya.
2. Berkaitan dibutir 1 ( satu ) diatas kami mengajukan permohonan kepada Bapak / Ibu pimpinan Perusahaan dapat sekiranya menerima peserta didik kami untuk melaksanakan penelitian di Instansi yang bapak / ibu pimpin adapun nama peserta didik kami atas nama sebagai berikut :  
 N a m a : Kartiko Cahyo  
 Tempat Tgal Lahir : Bangkalan, 15 Oktober 1996  
 NIT : 52155563.N  
 Program Study : Nautika / Diploma IV
3. Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Semarang, 22 November 2019

A.n.DIREKTUR POLITEKNIK ILMU PELAYARAN  
 SEMARANG

Kepala Bagian Adm Akademik  
 dan Ketarunaan



Capt. ANUGRAH NUR PRASETYO.M.Si.

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 197105211999031001

Tembusan:  
 Direktur PIP Semarang

### Kuesioner Pelayanan Prima terhadap Kapal Tunda

#### Di Tanjung Emas Semarang

Jenis kelamin :

Pekerjaan / jabatan :

Nama Kapal / Instansi :

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kapal Tunda mampu bermanuver dengan baik				
2.	Kapal Tunda mampu beradaptasi dengan karakteristik kapal				
3.	Kapal Tunda memiliki tenaga yang memadai untuk menarik kapal lain				
4.	Kapal Tunda dapat merespon dengan baik ketika dipanggil oleh kapal				
5.	Kapal Tunda memiliki tali tug yang baik untuk menarik kapal				
6.	Kapal Tunda mampu berkomunikasi dengan baik dengan kapal lainnya				
7.	Kapal Tunda memiliki fire fighting untuk memadamkan kebakaran				
8.	Kapal Tunda Crew kapal Tunda menggunakan alat keselamatan kerja dengan benar				
9.	Kapal Tunda Kapal Tunda terlihat bersih dan nama kapal kapal terlihat dengan jelas				
10.	Kapal Tunda yang bertugas selalu datang tepat waktu				

Keterangan :

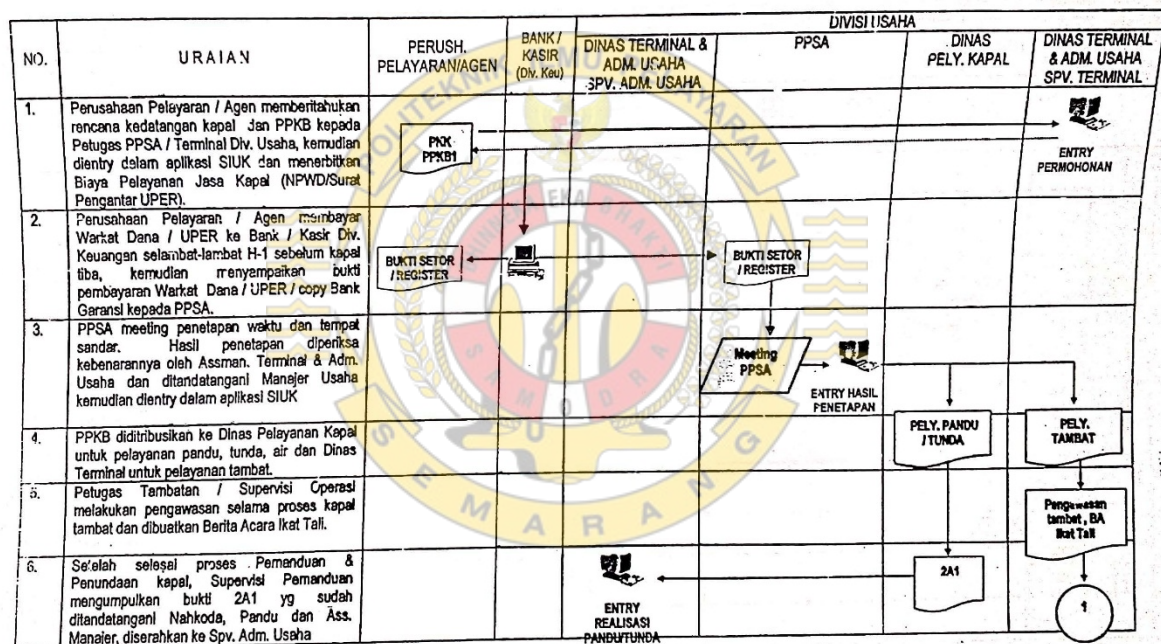
SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

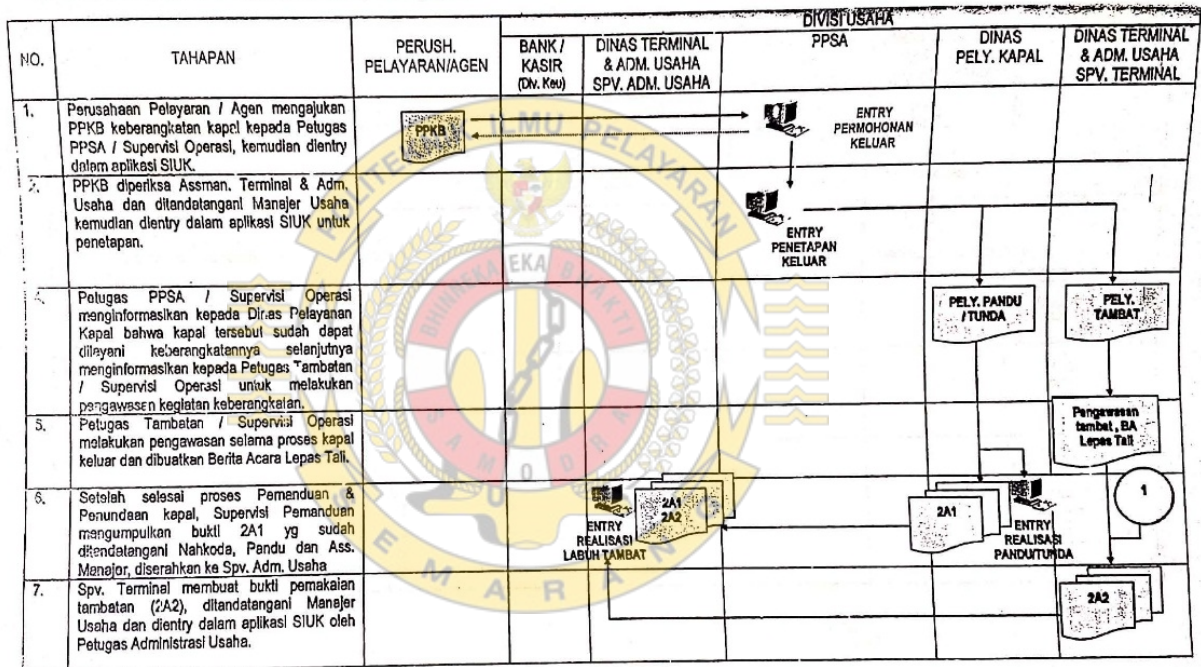
S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## I. FLOW CHART SISPRO PELAYANAN KAPAL MASUK

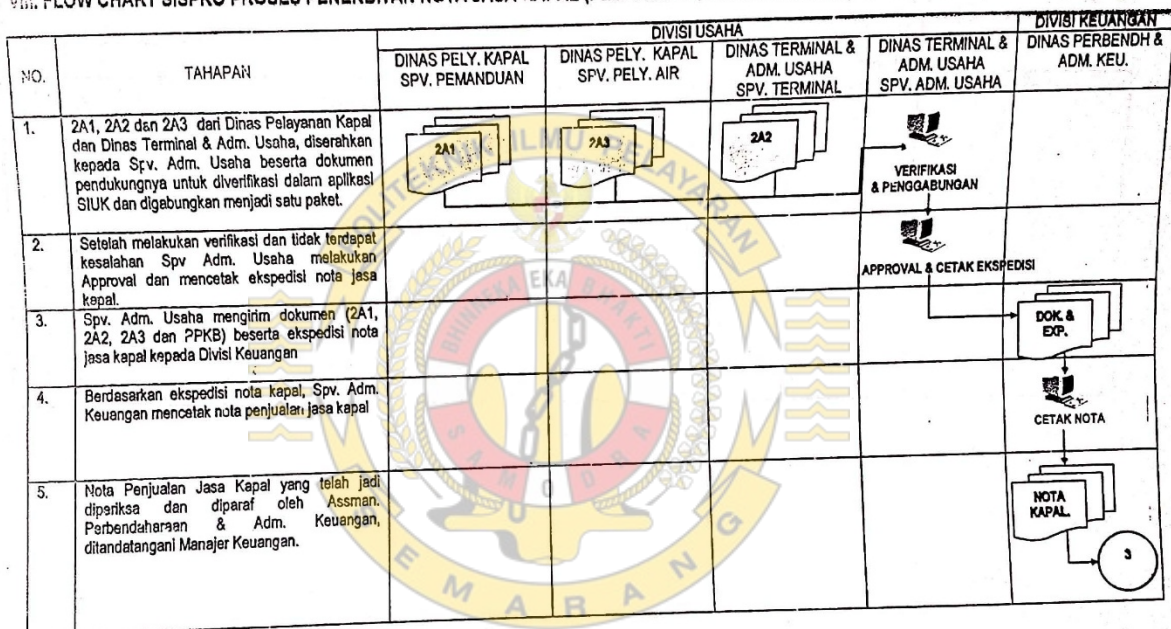


## II. FLOW CHART SIPRO PELAYANAN KAPAL KELUAR





VIII. FLOW CHART SISPRO PROSES PENERBITAN NOTA JASA KAPAL (PEMANDUAN, PENUNDAAN, AIR KAPAL, LABUH, TAMBAT)



NO	VESSEL NAME	CODE	VOY	FLAG	SERVICE TYPE	LOA (M)	GRT	MAX TCU'S CAP	AGENT	BERTHING SCHEDULE (AVAILABILITY)	OPEN STACK TIME	CLOSING TIME	ETA	PRIORITY STATUS		
1 <sup>st</sup> WEEK																
1	EVERBLESS	BLES	0853-004B	TAIWAN	DIRECT	JPI	211	32.691	2.887	EMC	SUN	01-Dec 0200	TUE 26-Nov 0800	SUN 01-Dec 0800	01-Dec 0200	IN
2	MERATUS KAHAYAN	MTKH	1932N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	24-Nov 1000	SUN 01-Dec 1000	01-Dec 1200	ADJUST
3	LINTAS ASAHAN	LISA	1903N	INDONESIA	DOM	JB	86	2.003	200	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	24-Nov 1000	SUN 01-Dec 1000	01-Dec 1200	ADJUST
4	STAR OF LUCK	STFL	116	PANAMA	DIRECT	ITS	168	16.915	1.645	GSL	SUN	01-Dec 1800	TUE 26-Nov 1600	SUN 01-Dec 1600	01-Dec 1800	IN
5	UNI PREMIER	PRMR	0016-293N	PANAMA	FEDER	TIS	182	17.887	1.618	EMC	FRI	02-Dec 0900	WED 27-Nov 0700	MON 02-Dec 0700	02-Dec 0900	IN
6	MSC MARIA PIA	MMPI	HC948AR	PANAMA	FEDER	NJE	196	29.115	1.250	BMS	MON	02-Dec 1200	WED 27-Nov 1000	MON 02-Dec 1000	02-Dec 1200	IN
7	ICON PERDANA	ICLP	010EA/19	INDONESIA	DOMESTIK		85	2.715	200	ICON	TRV = EVERY 7 DAYS	TUE	26-Nov 1000	TUE 03-Dec 1000	03-Dec 1200	ADJUST
8	HIGHWAY	HGWY	0875-087N	PANAMA	FEDER	SRX2	183	21.611	2.174	COS	WED	04-Dec 1600	FRI 29-Nov 1400	WED 04-Dec 1400	04-Dec 1600	IN
9	WANHAI 281	W281	N153	SINGAPORE	DIRECT	TPI	183	17.609	1.510	WLS	THU	05-Dec 0400	SAT 30-Nov 0200	THU 05-Dec 0200	05-Dec 0400	IN
10	MERATUS MALINO	MEMA	1925N	INDONESIA	DOM	JM	150	11.964	1.104	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	THU	28-Nov 1000	THU 05-Dec 1000	05-Dec 1200	ADJUST
11	SITC SURABAYA	SIBY	1927N	HONGKONG	DIRECT	CMH	222	27.971	2.741	SITC	FRI	05-Dec 1800	SAT 30-Nov 1600	THU 05-Dec 1600	05-Dec 1800	IN
12	EVERBLOOM	BLOM	0140-023N	TAIWAN	DIRECT	CTI	212	33.266	2.881	EMC	FRI	06-Dec 0800	SUN 01-Dec 0600	FRI 06-Dec 0600	06-Dec 0800	IN
13	MERATUS BENO A	MROA	1936S	INDONESIA	DOM	KS	107	3.668	368	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	FRI	29-Nov 1000	FRI 06-Dec 1000	06-Dec 1200	ADJUST
14	MERATUS KATINGAN	MKAT	1932N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	FRI	29-Nov 1000	FRI 06-Dec 1000	06-Dec 1200	ADJUST
15	KANWAY GALAXY	KAXY	486	PANAMA	FEDER	SRG	193	18.502	1.637	SSL	FRI	06-Dec 1800	SUN 01-Dec 1600	FRI 06-Dec 1600	06-Dec 1800	IN
16	THORSKY	THOR	946S/940N	LIBERIA	FEDER	IA1	184	21.583	2.200	MTS	SAT	07-Dec 1400	MON 02-Dec 1200	SAT 07-Dec 1200	07-Dec 1400	IN
17	EVER BEAMY	BEMY	0554-015B	TAIWAN	DIRECT	JPI	212	33.266	2.881	EMC	SUN	06-Dec 0200	TUE 03-Dec 0000	SUN 06-Dec 0000	06-Dec 0200	IN
18	LINTAS ASAHAN	LISA	1904N	INDONESIA	DOM	JB	86	2.003	200	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	01-Dec 1000	SUN 08-Dec 1000	08-Dec 1200	ADJUST
19	MERATUS MAKASSAR	MSAR	1925N	INDONESIA	DOM	SK	150	11.964	1.104	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	01-Dec 1000	SUN 08-Dec 1000	08-Dec 1200	ADJUST
20	YM HORIZON	YORI	327W	TAIWAN	DIRECT	ITS	169	15.197	1.645	YML	SUN	06-Dec 1800	TUE 03-Dec 1600	SUN 06-Dec 1600	06-Dec 1800	IN
2 <sup>nd</sup> WEEK																
21	UNI ANGEL	ANGL	0017-517N	PANAMA	FEDER	TIS	165	14.796	1.296	EMC	FRI	09-Dec 0900	WED 04-Dec 0700	MON 09-Dec 0700	09-Dec 0900	IN
22	MSC IMMA	MSIM	HC949AR	PANAMA	FEDER	NJE	202	30.280	1.324	BMS	MON	09-Dec 1200	WED 04-Dec 1000	MON 09-Dec 1000	09-Dec 1200	IN
23	INTAN DAY A 17	ID17	19	INDONESIA	DOMESTIK		97	7.269	200	ALL	TRV = EVERY 7 DAYS	TUE	03-Dec 1000	TUE 10-Dec 1000	10-Dec 1200	ADJUST
24	MERATUS KAHAYAN	MTKH	1933N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	04-Dec 1000	WED 11-Dec 1000	11-Dec 1200	ADJUST
25	LINTAS BENGKULU	LIBE	BKL020S	INDONESIA	DOMESTIK		91	4.856	312	KIL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	04-Dec 1000	WED 11-Dec 1000	11-Dec 1200	ADJUST
26	ICON PERDANA	ICLP	011EA/19	INDONESIA	DOMESTIK		85	2.715	200	ICON	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	04-Dec 1000	WED 11-Dec 1000	11-Dec 1200	ADJUST
27	HIGHWAY	HGWY	0885-088N	PANAMA	FEDER	SRX2	183	21.611	2.174	COS	WED	11-Dec 1600	FRI 06-Dec 1400	WED 11-Dec 1400	11-Dec 1600	IN
28	WANHAI 212	W212	N400	SINGAPORE	DIRECT	TPI	175	17.138	1.325	WLS	THU	12-Dec 0400	SAT 07-Dec 0200	THU 12-Dec 0200	12-Dec 0400	IN
29	MERATUS BENO A	MROA	1937S	INDONESIA	DOM	KS	107	3.668	368	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	THU	05-Dec 1000	THU 12-Dec 1000	12-Dec 1200	ADJUST
30	HAYDN	HAYD	1927N	HONGKONG	DIRECT	CMH	222	27.786	2.741	SITC	FRI	12-Dec 1800	SAT 07-Dec 1600	THU 12-Dec 1600	12-Dec 1800	IN
31	EVERBONUS	BNU5	0141-016N	PANAMA	DIRECT	CTI	212	33.266	2.881	EMC	FRI	13-Dec 0200	SUN 08-Dec 0000	FRI 13-Dec 0000	13-Dec 0200	IN
32	MERATUS MALINO	MEMA	1927N	INDONESIA	DOM	JM	150	11.964	1.104	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	FRI	06-Dec 1000	FRI 13-Dec 1000	13-Dec 1200	ADJUST
33	KANWAY GALAXY	KAXY	487	PANAMA	FEDER	SRG	193	18.502	1.637	SSL	FRI	13-Dec 1800	SUN 08-Dec 1600	FRI 13-Dec 1600	13-Dec 1800	IN
34	NAVIOS TEMPO	NAPO	9475/930N	LIBERIA	FEDER	IA1	261	40.541	4.000	MTS	SAT	14-Dec 1400	MON 09-Dec 1200	SAT 14-Dec 1200	14-Dec 1400	IN
35	EVER BEFT	BEFT	0555-012B	TAIWAN	DIRECT	JPI	211	32.691	2.887	EMC	SUN	15-Dec 0200	TUE 10-Dec 0000	SUN 15-Dec 0000	15-Dec 0200	IN
36	LINTAS ASAHAN	LISA	1905N	INDONESIA	DOM	JB	86	2.003	200	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	08-Dec 1000	SUN 15-Dec 1000	15-Dec 1200	ADJUST
37	MOLINTH GOUGH	MOGU	030W	HONGKONG	DIRECT	ITS	170	18.870	1.750	OOO	SUN	15-Dec 1800	TUE 10-Dec 1600	SUN 15-Dec 1600	15-Dec 1800	IN
3 <sup>rd</sup> WEEK																
38	UNI PREMIER	PRMR	0018-294N	PANAMA	FEDER	TIS	182	17.887	1.618	EMC	FRI	16-Dec 0900	WED 11-Dec 0700	MON 16-Dec 0700	16-Dec 0900	IN
39	SATI HA BHUM	STBH	HC950AR	SINGAPORE	FEDER	NJE	211	32.060	2.732	BMS	MON	16-Dec 1200	WED 11-Dec 1000	MON 16-Dec 1000	16-Dec 1200	IN
40	MERATUS KATINGAN	MKAT	1933N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	MON	09-Dec 1000	MON 16-Dec 1000	16-Dec 1200	ADJUST
41	MERATUS BENO A	MROA	1938S	INDONESIA	DOM	KS	107	3.668	368	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	11-Dec 1000	WED 18-Dec 1000	18-Dec 1200	ADJUST
42	MERATUS MAKASSAR	MSAR	1926N	INDONESIA	DOM	SK	150	11.964	1.104	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	11-Dec 1000	WED 18-Dec 1000	18-Dec 1200	ADJUST
43	HIGHWAY	HGWY	0895-089N	PANAMA	FEDER	SRX2	183	21.611	2.174	COS	WED	18-Dec 1600	FRI 13-Dec 1400	WED 18-Dec 1400	18-Dec 1600	IN
44	WANHAI 215	W215	N515	SINGAPORE	DIRECT	TPI	175	17.138	1.325	WLS	THU	19-Dec 0400	SAT 14-Dec 0200	THU 19-Dec 0200	19-Dec 0400	IN
45	ICON PERDANA	ICLP	012EA/19	INDONESIA	DOMESTIK		85	2.715	200	ICON	TRV = EVERY 7 DAYS	THU	19-Dec 1000	THU 19-Dec 1000	19-Dec 1200	ADJUST
46	MERATUS TOMINI	MTOM	2001N	HONGKONG	DIRECT	CMH	216	28.050	2.702	SITC	FRI	19-Dec 1800	SAT 14-Dec 1600	THU 19-Dec 1600	19-Dec 1800	IN
47	GULF MAS	GULM	8021	INDONESIA	DOMESTIK		108	4.999	360	SPS	TRV = EVERY 7 DAYS	FRI	13-Dec 0600	FRI 20-Dec 0600	20-Dec 0800	ADJUST
48	EVER BALMY	BIMY	0142-027N	TAIWAN	DIRECT	CTI	212	33.266	2.881	EMC	FRI	20-Dec 0800	SUN 15-Dec 0600	FRI 20-Dec 0600	20-Dec 0800	IN
49	KANWAY GALAXY	KAXY	488	PANAMA	FEDER	SRG	193	18.502	1.637	SSL	FRI	20-Dec 1800	SUN 15-Dec 1600	FRI 20-Dec 1600	20-Dec 1800	IN
50	MERATUS KAHAYAN	MTKH	1934N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SAT	14-Dec 1000	SAT 21-Dec 1000	21-Dec 1200	ADJUST
51	MS HAWK	MHWK	946S/931N	LIBERIA	FEDER	IA1	222	28.592	2.924	MTS	SAT	21-Dec 1400	MON 16-Dec 1200	SAT 21-Dec 1200	21-Dec 1400	IN
52	CAPE MAHON	CPMH	0536-041B	CYPRUS	DIRECT	JPI	222	28.007	2.741	EMC	SUN	22-Dec 0200	TUE 17-Dec 0000	SUN 22-Dec 0000	22-Dec 0200	IN
53	LINTAS ASAHAN	LISA	1906N	INDONESIA	DOM	JB	86	2.003	200	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	SUN	15-Dec 1000	SUN 22-Dec 1000	22-Dec 1200	ADJUST
54	STAR OF LUCK	STFL	117	PANAMA	DIRECT	ITS	168	16.915	1.645	GSL	SUN	22-Dec 1800	TUE 17-Dec 1600	SUN 22-Dec 1600	22-Dec 1800	IN
4 <sup>th</sup> WEEK																
55	QUEZON BRIDGE	QZNB	0019-090N	PANAMA	FEDER	TIS	172	17.211	1.708	EMC	FRI	23-Dec 0900	WED 18-Dec 0700	MON 23-Dec 0700	23-Dec 0900	IN
56	MSC MARIA PIA	MMPI	HC951AR	PANAMA	FEDER	NJE	196	29.115	1.250	BMS	MON	23-Dec 1200	WED 18-Dec 1000	MON 23-Dec 1000	23-Dec 1200	IN
57	MERATUS MALINO	MEMA	1928N	INDONESIA	DOM	JM	150	11.964	1.104	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	MON	16-Dec 1000	MON 23-Dec 1000	23-Dec 1200	ADJUST
58	INTAN DAY A 17	ID17	20	INDONESIA	DOMESTIK		97	7.269	200	ALL	TRV = EVERY 7 DAYS	TUE	17-Dec 1000	TUE 24-Dec 1000	24-Dec 1200	ADJUST
59	MERATUS BENO A	MROA	1939S	INDONESIA	DOM	KS	107	3.668	368	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	18-Dec 1000	WED 25-Dec 1000	25-Dec 1200	ADJUST
60	LINTAS BENGKULU	LIBE	BKL021S	INDONESIA	DOMESTIK		91	4.856	312	KIL	TRV = EVERY 7 DAYS	WED	18-Dec 1000	WED 25-Dec 1000	25-Dec 1200	ADJUST
61	HIGHWAY	HGWY	0905-090N	PANAMA	FEDER	SRX2	183	21.611	2.174	COS	WED	25-Dec 1600	FRI 20-Dec 1400	WED 25-Dec 1400	25-Dec 1600	IN
62	WANHAI 281	W281	N154	SINGAPORE	DIRECT	TPI	183	17.609	1.510	WLS	THU	26-Dec 0400	SAT 21-Dec 0200	THU 26-Dec 0200	26-Dec 0400	IN
63	MERATUS BARITO	MRT0	1916N	INDONESIA	DOM	PP	107	3.668	368	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	THU	19-Dec 1000	THU 26-Dec 1000	26-Dec 1200	ADJUST
64	MERATUS KATINGAN	MKAT	1934N	INDONESIA	DOM	JB	120	6.621	900	MRL	TRV = EVERY 7 DAYS	THU	19-Dec 1000	THU 26-Dec 1000	26-Dec 1200	ADJUST
65	CAPE MAGNUS	CAMG	2001N	GERMAN	DIRECT	CMH	222	28.007	2.133	SITC	FRI	26-Dec 1800	SAT 21-Dec 1600	THU 26-Dec 1600	26-Dec 1800	IN
66	EVER BEADY	BEDY	0143-026N	TAIWAN	DIRECT	CT										



## HASIL WAWANCARA

### A. DAFTAR RESPONDEN

1. Responden : Petugas Pandu

### B. HASIL WAWANCARA

Berikut adalah daftar wawancara beserta repondennya:

#### 1. Responden

Nama : Bapak Kasyanto

Jabatan : Petugas Pandu

Tanggal : 17 Desember 2019

- a. Menurut pendapat bapak, apa definisi dari Pemanduan?

Jawab : Pemanduan secara garis besar adalah kegiatan pandu yang bertugas dalam membantu olah gerak kapal dengan menggunakan kapal pandu, memberikan saran dan informasi kepada nahkoda tentang keadaan perairan setempat seperti keadaan lalu lintas kapal dan yang terpenting adalah agar navigasi pelayaran kapal itu dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan pelabuhan.

- b. Berapa kekuatan armada kapal pandu dan kapal tunda serta sarana dan prasarana lain di kepanduan Semarang?

Jawab : Kekuatan armada pandu dan sarana dan prasarana lain di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sudah memadai dan berjalan baik. Kita memiliki 3 kapal pandu yang sebelumnya

di tahun 2010 kita hanya memiliki 2 kapal pandu, kita memiliki 6 kapal tunda, 7 orang personil pandu, 5 Handie Talkie, 2 APD meskipun APD yang kita miliki kurang dan yang seharusnya adalah berjumlah 8 atau bahkan lebih, dan 1 kantor utama. Dengan arus lalu lintas kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang tidak begitu padat, kita selaku divisi pelayanan akan menambah sarana dan prasarana pemanduan lagi.



No.	Nama	Jumlah
1.	Kapal Pandu	3
2.	Kapal Tunda	4
3.	Personil Pandu	8
4.	Handie Talkie	5
5.	APD (Alat Pelindung Diri)	10
6.	Gedung Kantor Pemanduan	1

- c. Apa tugas pandu terhadap keselamatan dan kelancaran kapal yang akan bersandar di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang?

Jawab : Tugas pandu di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam hal ini adalah untuk mencegah terjadinya kecelakaan kapal dan kerugian lain dalam pelayaran dengan melaksanakan jasa pemanduan. Karena pandu dianggap seorang navigator yang

sangat mengetahui kondisi dan sifat perairan setempat disamping keahliannya untuk mengendalikan kapal melalui saran yang diberikannya kepada nakhoda sehingga kapal dapat melayari suatu perairan dengan selamat.

- d. Apa fungsi dari pemanduan terhadap kapal-kapal yang akan bersandar?

Jawab : Fungsinya adalah untuk membantu proses penyandaran dengan menggunakan kapal *Tugboat* supaya aman dan tidak terjadi kecelakaan kapal.

- e. Chanel berapa kepanduan yang dipakai di Tanjung Emas Semarang ?

Jawab : Secara garis besar di pelayaran internasional *channel* yang digunakan adalah 16 tetapi di semarang channel yang digunakan adalah 12.

- f. Apakah pernah kapal pandu mengalami keterlambatan ? Pengaruh keterlambatan kedatangan pandu pada pelabuhan dan kapal itu sendiri?

Jawab : Pernah tetapi tidak sering terjadi, pengaruhnya terhadap pelabuhan dan kapal adalah terhambatnya proses bongkar muat yang akan terjadi.

- g. kendala apa yang pernah terjadi dan mengganggu tugas pandu ?

Jawab : Terdapat dua faktor yang dapat menjadi kendala dalam petugas pandu saat bertugas. yaitu: faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah kekuatan angin yang melebihi 20 knots, armada kapal tunda yang dapat beroperasi dengan

normal hanya tiga buah kapal dan alur yang sempit sehingga tidak dapat saling berpapasan di dalam pelabuhan. Faktor internal adalah terkadang adanya *trouble engine* pada saat masuk di dalam kolam.

h. Langkah apa yang diambil untuk mengatasinya?

Jawab: Langkah yang diambil adalah memasang alarm di area pelabuhan dan radio officer di kantor kepanduan memperingatkan kepada kapal yang akan sandar dan salah satu kapal yang akan masuk ke dalam kolam harus menunggu diluar kolam sampai kapal lainnya telah keluar dari kolam. Kapal yang mengalami *trouble engine* akan dibantu dengan kapal tunda untuk keluar dari kolam agar melakukan perbaikan di luar kolam.

i. Apa itu *Pilot Exemption* ?

Jawab : Atau disini kita menyebutnya dispensasi tanpa pandu adalah ijin atau dispensasi secara resmi dalam bentuk tertulis dari pengawas pemanduan kepada nakhoda kapal untuk berlayar tidak menggunakan pandu pada saat keluar dari/masuk ke perairan wajib pandu atau pergerakan pindah (*shifting*) di perairan wajib pandu sesuai ketentuan, dan hanya diberikan untuk satu kali gerakan kapal atau dalam jangka waktu tertentu.

j. Disamping melayani jasa pemanduan, apakah pernah terjadi permintaan pemadaman kebakaran, SAR, dari berbagai pihak?

Jawab : Pernah, pada saat terjadi kebakaran kapal tetapi posisinya di tengah laut sehingga hanya kapal pandu yang dapat membantu proses pemadaman.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Kartiko Cahyo
2. Tempat, Tanggal lahir : Bangkalan, 15 Oktober 1996
3. Alamat : Dusun Pajeten RT. 002 RW.  
006 Keleyan Kec. Socah Kab  
Bangkalan Madura Jawa Timur
4. Agama : Islam
5. Nama orang tua
  - a. Ayah : Mukmin
  - b. Ibu : Palindawati
6. Riwayat Pendidikan
  - a. Tahun 2000-2001 : TK PGRI Tajungan
  - b. Tahun 2001-2007 : SDN Tajungan
  - c. Tahun 2007-2009 : SMP Negeri 1 Kamal
  - d. Tahun 2009-2015 : SMA Negeri 2 Bangkalan Lulus
  - e. Tahun 2015-2020 : Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
7. Pengalaman Praktek Laut
  - Kapal : FPSO Brotojoyo (Tanker)  
MT. Bull Flores (Tanker)
  - Perusahaan : Buana Lintas Lautan (BULL)
  - Alamat : Jalan Mega Kuningan Timur Blok C6 Kav 12a  
Jakarta Selatan

